LAGUESTE Albane
DT11

Comment le droit protège le consommateur lors de la formation du contrat de vente ?

Le magasine 30 millions de consommateurs vient de sortir un numéro dénonçant la hausse des prix dans les supermarchés. Ce magasine est spécialisé dans le droit du consommateur. Il dénonce les fraudes de certains magasins, édite des articles pour comparer les prix de certains produits de grande distribution (électroménager, alimentaires…) dans différents magasins…

Le consommateur est la partie la plus faible des deux lors de la formation d'un contrat avec un professionnel, le droit est donc là pour le protéger.

Pourquoi et comment le droit protège t'il le consommateur lors de la formation du contrat avec un professionnel ?

Dans une première partie, nous verrons pourquoi le droit protège le consommateur et dans une deuxième partie, nous verrons qu'elles mesures le droit à mis en place pour protéger le consommateur.

I. Pourquoi protéger le consommateur :

a. Le consommateur est une partie faible… :

 Le consommateur est jugé la partie la plus faible dans un contrat de vente, il est le non professionnel. (Pour le professionnel c'est son domaine de compétence).
 La capacité juridique du consommateur doit être respecter (protection des mineurs).
 Le consentement du consommateur ne doit pas être vicié par le dol ou l'erreur. (+ définir dol et erreur).
 Le consentement du consommateur ne peut être obtenu en profitant de sa vulnérabilité. (= abus de faiblesse).
 Certaines formes de ventes sont interdites : la vente forcée, la vente liée à l'acquisition obligatoire d'un autre produit ou service, la vente boule de neige (consiste à recruter de nouveaux acheteurs pour que l'entreprise nous fasse un rabais).

b. …et il y a des risques :

 La normalisation de certains contrats comporte des risques : les consommateurs ne font plus attention.
 Les contrats de vente à distance : (Internet, minitel, téléphone).Le contrat doit comporter des éléments obligatoires : nom et adresse de l'entreprise, description du produit, quantité, condition et délais de livraison, de paiement… Le consommateur doit être informé par lettre ou mail de sa commande.
 Les contrats de démarchage à domicile : = contrat à distance + bordereau de rétractation de 7 jrs, sans frais, contre la vente forcée.
 Les contrats de vente à crédit : = contrats vente à domicile + obligation de conseil pour le surendettement sinon sanction pénales ou civiles.

II. Comment protéger le consommateur :

a. L'information du consommateur :

 La publicité : doit répondre à des normes. Ne doit être ni trompeuse, ni mensongère.

La publicité comparative est autorisée (doit porter sur une caractéristique essentielle du produit, doit être objective et vérifiable).

 Affichage du prix : Affichage standardisé, prix en €, doit être à proximité du produit (Soldes : les 2 prix doivent apparaître).

 Etiquetage du produit : doit avoir la composition, origine, la date de péremption, précautions d'utilisation…

 Obligation de conseil pour certains professionnels : banques, assurances, santé, crédit…

b. <u>L'aide aux recours pour le consommateur :</u>

 Si il y a vice dans le produit, le consommateur peut tenter une action en justice seul devant un tribunal civil (mieux que devant un tribunal de commerce si le demandeur est un civil).

 Le consommateur peut également faire appel à une association de consommateurs agréée qui peut le conseiller ou agir à sa place en justice.

 au pénal si cas de sécurité publique.

 au civil si au moins deux consommateurs ont subi un dommage avec le même professionnel.